



**IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY PT TIKI JALUR  
NUGRAHA EKAKURIR (JNE) DALAM PENANGANAN WABAH VIRUS  
CORONA DI INDONESIA**

---

**Silvina Mayasari**

**Universitas Bina Sarana Informatika (UBSI) Jakarta**

**(Naskah diterima: 1 September 2020, disetujui: 28 Oktober 2020)**

***Abstract***

*This study aims to see how the implementation of the corporate social responsibility of PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) in handling the corona virus outbreak in Indonesia. Corporate Social Responsibility is defined as the company's responsibility to stakeholders to behave ethically, minimize negative impacts and maximize positive impacts that include economic, social and environmental aspects (triple bottom line) in order to achieve sustainable development goals. The research method in this study is a descriptive qualitative method with a case study approach that focuses on the implementation of PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir or JNE Corporate Social Responsibility in Handling the Corona Virus Outbreak in Indonesia. According to Kriyantono, "the case study method is a research method that uses various data sources that can be used to research, describe and explain comprehensively various aspects of individual groups, a program, organization or events systematically. Data Collection Techniques Data collection techniques in qualitative research are by making observations, in-depth interviews, literature and documentation studies. There are at least 4 activities in the JNE CSR program which are widely publicized through mass media, social media and through official government and company websites. In these four activities, it can be concluded that the implementation of PT Tiki Jalur Utama (JNE) in carrying out CSR activities in dealing with the corona virus outbreak in Indonesia is implemented in two forms of implementation, namely Community Relations which is charity and Community Assistance which is philanthropic in nature.*

**Keyword:** *Implementation, Corporate Social Responsibility, Charity, Philanthropy*

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana implementasi corporate social responsibility PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dalam penanganan wabah virus corona di Indonesia. Corporate Social Responsibility di definisikan sebagai tanggung jawab perusahaan kepada pemangku kepentingan untuk berlaku etis, meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif yang mencakup aspek ekonomi sosial dan lingkungan (triple bottom line) dalam rangka mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus yang fokus pada Implementasi Corporate Social Responsibility PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE Dalam Penanganan Wabah Virus Corona Di Indonesia. Menurut Kriyantono "metode studi kasus yaitu metode riset

yang menggunakan berbagai sumber data yang bisa digunakan untuk meneliti menguraikan dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis. Teknik Pengumpulan Data Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, kepustakaan dan studi dokumentasi. Sedikitnya ada 4 kegiatan dalam program CSR JNE yang dipublikasikan secara luas baik melalui media massa, media social maupun melalui situs resmi pemerintah dan perusahaan. Pada ke empat kegiatan ini dapat disimpulkan bahwa implementasi PT Tiki Jalur Utama (JNE) dalam melakukan kegiatan CSR dalam menangani wabah virus corona di Indonesia diimplementasikan dalam dua bentuk implementasi yaitu Community Relations yang bersifat charity dan Community Assistance yang bersifat philanthropy.

**Kata Kunci:** Implementasi, Corporate Social Responsibility, Charity, Philanthropy

## I. PENDAHULUAN

Pada 2 Maret 2020, untuk pertama kalinya pemerintah mengumumkan dua kasus pasien positif Covid-19 di Indonesia. Presiden Joko Widodo mengatakan, kasus virus corona di Indonesia terungkap usai ada laporan warga negara Jepang dinyatakan positif. Masalahnya, WN Jepang ini baru saja berkunjung ke Indonesia. Pemerintah kemudian langsung menelusuri siapa saja yang melakukan kontak dengan pasien tersebut. Ternyata orang yang terkena virus corona berhubungan dengan 2 orang, ibu 64 tahun dan putrinya 31 tahun. ([www.merdeka.com](http://www.merdeka.com)).

Setelah pengumuman yang disampaikan Presiden Joko Widodo (Jokowi) soal kasus pertama positif virus corona di Indonesia, sejumlah orang panik dan memborong masker. Akibatnya masker menjadi barang langka dan

mahal. Hal tersebut tentu meresahkan warga yang tidak berhasil mendapatkan masker karena sulit dan mahalnya barang yang digadagadag bisa mencegah penularan corona itu. Tidak hanya masker yang diperuntukan untuk umum yang diborong masyarakat, masker yang diperuntukkan untuk tenaga medis juga menjadi incaran. Akibatnya masker medis menjadi langka dan banyak rumah sakit yang kekurangan masker.

Sekretaris Jenderal Ikatan Dokter Indonesia (IDI), Adib Khumaidi mengungkapkan tenaga medis masih kekurangan Alat Pelindung Diri (APD) berupa masker N95. Akibatnya, para tenaga medis terpaksa menggunakan masker bedah. Tak hanya itu, karena kelangkaannya para tenaga medis juga mengakali penggunaan masker N95. Dari seharusnya hanya digunakan sekali kini dipakai sampai tiga kali. N95 yang biasanya maksimal 5 hari re-use

tiga kali supaya bisa di pakai sampai 15 hari. ([www.merdeka.com](http://www.merdeka.com)). Lebih lanjut Organisasi Kesehatan Dunia (WHO), memperingatkan masyarakat agar tidak membeli masker pelindung wajah yang diperuntukkan bagi para medis dengan menyatakan karena kekurangan masker pelindung itu mengakibatkan para petugas kesehatan benar-benar dalam bahaya. ([www.voaindonesia.com](http://www.voaindonesia.com))

Tak hanya itu pemerintah Indonesia juga meminta masyarakat agar tidak menggunakan masker yang khusus diperuntukkan untuk tenaga medis untuk digunakan dalam beraktivitas sehari-hari. Masyarakat diharapkan dapat mengalihkan penggunaan ke masker lain untuk mencegah penularan virus corona atau covid-19.

Sejak corona virus disease jenis baru (Covid-19) mewabah di seluruh dunia di awal tahun 2020, Indonesia menjadi salah satu negara terjangkit yang hingga saat ini mengalami kekurangan masker medis untuk tenaga kesehatan. Onemed, salah satu perusahaan yang memproduksi alat-alat kesehatan di Indonesia akhirnya angkat bicara mengenai kasus ini. dr Jemmy Hartanto CEO Onemed menjelaskan, sebetulnya Indonesia dapat memenuhi 100% kebutuhan masker dengan produksi dalam negeri sebelum pandemi Co-

vid-19 terjadi. Ia mengatakan, jika pun ada alat-alat kesehatan yang sepenuhnya impor, itu adalah alat kesehatan kategori high-tech, misalnya ventilator. Hanya saja, lanjutnya, beberapa bahan baku pembuatan masker sekitar 30% masih diimpor dari luar negeri. Salah satunya adalah kain melt blown atau lembaran serat yang berguna untuk menyaring dan menghalangi masuknya bakteri. Seiring dengan meningkatnya permintaan yang signifikan sejak pandemi Covid-19, pihak Onemed mengaku kesulitan mengimpor melt blown karena harga yang melonjak tajam hingga 100 kali lipat. Sedangkan alasan Indonesia tidak memproduksi bahan melt blown sendiri, dikarenakan minimnya permintaan dalam negeri sebelum masa covid-19. “Bahan baku sering kosong (saat pandemi) karena negara lain mengkomersilkan, seperti di Taiwan, China. Bahkan bahan baku melt blown naik 100 kali lipat. Ia menjelaskan, saat pertama kali pandemi ada di Indonesia dan pemerintah mengimbau semua orang memakai masker, permintaan masker medis melonjak tajam. Ini dikarenakan masker medis diperebutkan oleh masyarakat, baik dari tenaga medis maupun non medis hingga terjadi kelangkaan. ([www.surabaya.net](http://www.surabaya.net)).

Tidak hanya kekurangan masker yang

merupakan bagian dari alat pelindung diri, secara menyeluruh tenaga medis Indonesia juga kekurangan alat pelindung diri (APD), APD untuk penanganan wabah Covid-19 terdiri dari masker, sarung tangan, coverall (baju pelindung atau gaun), pelindung mata, pelindung kepala, pelindung kaki, dan sepatu boot anti-air.

Sekretaris Jenderal Perhimpunan Dokter Spesialis Penyakit Dalam Indonesia (PAPDI), Eka Ginanjar, menuturkan, sampai saat ini para tenaga medis di Indonesia masih kekurangan alat pelindung diri (APD). ([www.tempo.co.id](http://www.tempo.co.id)), sejauh ini tenaga medis masih meminta bantuan kepada pemerintah untuk memenuhi kebutuhan APD karena akibat kekurangan APD yang tepat berdampak pada banyaknya jumlah tenaga medis yang meninggal dunia. APD dirancang untuk menjadi penghalang penetrasi zat, partikel bebas, cair atau udara yang melindungi penggunanya terhadap penyebaran infeksi. Penggunaan APD yang baik menjadi penghalang infeksi yang dihasilkan dari virus dan bakteri. Dalam hal penanganan, Pemerintah Indonesia sendiri sudah menyediakan RS rujukan untuk pasien infeksi virus Covid-19 di 34 Provinsi. Para Tenaga Medis mengambil risiko yang besar, mereka tetap menjalankan tugas mereka dengan

merawat pasien yang terinfeksi meskipun kemungkinan mereka dapat tertular sangat besar. Apalagi jika mereka tidak menggunakan *Alat Pelindung Diri (APD)* yang sesuai dengan standar.

Namun, kekurangan APD bagi para tenaga medis memang tidak dapat dipungkiri. Sampai saat ini masih banyak tenaga medis yang kekurangan APD, padahal mereka menjadi garda terdepan dalam memerangi virus Covid-19 ini. Demi tetap menjalankan kewajibannya merawat pasien, masih ada diantara mereka yang hanya menggunakan APD seadanya ketika sedang bertugas agar tidak terpapar dari pasien. Di beberapa RS di Indonesia jumlah APD yang memenuhi standar masih belum mencukupi, tentu saja ini menjadi tugas Pemerintah untuk menyediakan dan memfasilitasi tenaga medis saat bertugas.

Maka dari itu, Ketua Umum FSP FARKES/R Idris Irham mendesak pemerintah untuk lebih memperhatikan keselamatan tenaga medis yang menangani pasien terinfeksi corona. Sebagaimana diatur dan dijamin dalam Pasal 57 Tahun 2014 tentang **Tenaga Kesehatan**, di mana salah satu hak tenaga medis yakni memperoleh perlindungan hukum selama menjalankan tugas sesuai Standar Profesi dan SOP.

Pekerjaan tenaga medis yang berinteraksi langsung dengan pasien terinfeksi membuat korban positif menjadi bertambah khususnya dari kalangan medis. Seperti yang kita ketahui banyak tenaga medis yang meninggal akibat *covid-19* ini.

Ketua Ikatan Dokter Indonesia (IDI) Daeng M. Faqih mengatakan bahwa terdapat 24 Dokter meninggal dunia selama pandemi corona ini terjadi. Sebagian dokter yang meninggal diduga tertular dari pasiennya ketika bertugas memerangi virus *Covid-19*. ([www.suara.com](http://www.suara.com))

Dalam mengatasi permasalahan tersebut diperlukan perhatian dari semua pihak tidak hanya dari pemerintah tetapi juga dari sektor swasta. Perusahaan dalam pelaksanaannya dapat di wujudkan melalui kegiatan Corporat Social responsibility. (Untung, Hendrik, 2009) Corporate Social Responsibility (CSR) adalah “komitmen perusahaan atau dunia bisnis untuk berkontribusi dalam pengembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan memperhatikan tanggung jawab sosial perusahaan dan menitik beratkan pada keseimbangan antara perhatian terhadap aspek ekonomis, sosial, dan lingkungan. Praktek kedermwanaan sosial perusahaan dewasa ini mengalami perkembangan pesat sejalan dengan perkembangannya konsep

Corporate Social Responsibility. Hal terkait dengan mandat dunia untuk tidak semata-mata mencari keuntungan, tetapi harus pula bersikap etis dan berperan dalam penciptaan investasi sosial”. (Nursahid, 2009). Berdiri pada tanggal 26 November tahun 1990, PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE memulai kegiatan usahanya yang terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan/impor kiriman barang / dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. JNE mempunyai Visi, untuk menjadi perusahaan rantai pasok global terdepan di dunia dan Misi, untuk memberi pengalaman terbaik kepada pelanggan secara konsisten. Dalam melakukan kegiatan corporate social responsibility (CSR) JNE selama ini konsisten melakukan 3 program, yaitu; **JNE Hijau**, Adalah program tanggung jawab sosial perusahaan JNE di bidang pelestarian lingkungan. Tujuan dari program CSR JNE Go Green ini diantaranya untuk mendukung gerakan pungut sampah dan pembuatan taman kota ilmu pengetahuan. **JNE Komunitas**, Merupakan program tanggung jawab sosial perusahaan JNE di bidang kegiatan komunitas. Tujuan dari program CSR Go Community diantaranya untuk mendukung pemberdayaan masyarakat dan pengembangan ekonomi desa, serta pelestarian budaya. **JNE Pendidikan**, Adalah pro-

gram tanggung jawab sosial perusahaan JNE di bidang pendidikan. Tujuan dari program ini diantaranya adalah untuk mendukung kegiatan belajar dan mengajar, calistung, edukasi kesehatan, olahraga, bisnis, dan internet.

Dalam mendukung pemerintah menangani pandemic covid -19, JNE sepanjang tahun 2020 selama masa pandemi telah melakukan berbagai kegiatan CSR sebagai wujud kepedulian perusahaan terhadap kondisi yang terjadi di masyarakat saat ini, diantaranya telah menyalurkan bantuan sebesar Rp1 miliar yang diberikan kepada Pemprov DKI Jakarta untuk membantu program-program penanganan wabah virus Corona yang berdampak ke seluruh warga ibukota beberapa waktu lalu.

“Bantuan tersebut diserahkan kepada Baznas DKI Jakarta dan didistribusikan melalui program-program terkait penanganan dampak Covid-19, terutama pengadaan Alat Pelindung Diri (APD) yang hingga kini masih sangat dibutuhkan paramedic di berbagai rumah sakit dan untuk memberi bantuan sosial kepada masyarakat dalam masa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB),” ungkap Head of Marketing Communication Division PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE), Doedi Hadji Sapoetra saat meraih penghargaan Indonesia Top Corporate Social Responsibility of the

year 2020 yang digelar secara virtual pada Jumat (5/6) lalu.

Hingga kini, lebih dari 20 juta APD telah JNE kirimkan ke berbagai rumah sakit rujukan Covid-19 yang ada di seluruh Indonesia. Total tersebut adalah hasil pelaksanaan program bantuan yang bekerjasama dengan berbagai pihak, maupun program diskon ongkir yang JNE jalankan untuk memudahkan masyarakat dalam mengirimkan APD sebagai kebutuhan yang penting sejak virus corona mewabah pada bulan Maret lalu. ([www.jne.co.id](http://www.jne.co.id))

JNE dalam membantu pemerintah menangani wabah virus corona juga menyalurkan 10 ribu masker kepada 25 rumah sakit rujukan pasien korona (Covid-19) di berbagai kota di Indonesia, termasuk DKI Jakarta. Masker-masker untuk para tenaga medis tersebut tersedia berkat kegiatan penggalangan donasi lewat platform online kitabisa.com oleh Adib Hidayat yang merupakan seorang penulis dan pengamat musik Indonesia. Kolaborasi antara Adib Hidayat dan JNE ini dilakukan karena masker adalah salah satu alat pelindung diri (APD) utama para tenaga medis yang menjadi garda terdepan dalam mengatasi pandemi Covid-19. Oleh karena itu, bantuan masker ini khusus ditujukan untuk para dokter, perawat,

sopir ambulans, dan sebagainya, yang bertugas langsung menangani pasien dengan status positif terinfeksi Covid-19. ([www.radarsolo.jawapos.com](http://www.radarsolo.jawapos.com)).

Selain itu perusahaan jasa pengiriman JNE juga memberikan bantuan penanganan COVID-19 di Kota Pahlawan. JNE mendonasikan 5.000 helai masker bedah, 5.700 sarung tangan, 1.350 masker N95, serta 1.250 rapid test kit yang diterima langsung Wali Kota Surabaya, Tri Rismaharini. ([www.sindonews.com](http://www.sindonews.com))

Dari uraian diatas, penulis membuat judul Implementasi Corporate Social Responsibility PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Dalam Penanganan Wabah Virus Corona Di Indonesia.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah Implementasi Corporat Social Responsibility PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) dalam penanganan wabah virus corona di Indonesia?

## **II. KAJIAN TEORI**

### **2.1 Implementasi**

Implementasi adalah suatu “penerapan atau tindakan yang dilakukan berdasarkan rencana yang telah disusun atau dibuat dengan cermat dan terperinci sebelumnya”. (maxmanroe.com, 2019).

Tujuan utama implementasi adalah

1. Untuk melaksanakan rencana yang telah disusun dengan cermat, baik oleh individu maupun kelompok.
2. Untuk menguji serta mendokumentasikan suatu prosedur dalam penerapan rencana atau kebijakan.
3. Untuk mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapai di dalam perencanaan atau kebijakan yang telah dirancang.
4. Untuk mengetahui kemampuan masyarakat dalam menerapkan suatu kebijakan atau rencana sesuai dengan yang diharapkan.
5. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan suatu kebijakan atau rencana yang telah dirancang demi perbaikan atau peningkatan mutu ((maxmanroe.com, 2019))

### **2.2 Corporat Social Responsibility**

(Wibisono, 2007) Corporat Social Responsibility di definisikan sebagai “tanggung jawab perusahaan kepada pemangku kepentingan untuk berlaku etis, meminimalkan dampak negative dan memaksimalkan dampak positif yang mencakup aspek ekonomi sosial dan lingkungan (triple botton line) dalam rangka mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan”.

(Wibisono, 2007) lebih lanjut menyatakan bahwa “perusahaan yang ingin berkelan-

jutan harus memperhatikan 3 P. yaitu : Profit (keuntungan) setiap perusahaan pasti akan berlomba-lomba untuk meningkatkan produktivitas dan melakukan efisiensi biaya. People (masyarakat) masyarakat merupakan stakeholder penting bagi perusahaan dikarenakan dukungan masyarakat sangat di perlukan bagi keberadaan, kelangsungan hidup, dan perkembangan perusahaan. Untuk memperkokoh komitmen dalam tanggung jawab sosial, perusahaan perlu memiliki pandangan bahwa CSR adalah investasi kedepan. Karena melalui hubungan yang harmonis dan citra yang baik timbal baliknya masyarakat juga akan ikut menjaga eksistensi perusahaan. Planet (lingkungan) Lingkungan adalah sesuatu yang terkait dengan seluruh bidang kehidupan kita. Hubungan kita dengan lingkungan adalah hubungan sebab akibat, dimana jika merawat lingkungan, maka lingkunganpun akan memberikan manfaat kepada kita. Keberlanjutan perusahaan hanya akan terjamin apabila perusahaan memperhatikan dimensi sosial dan lingkungan hidup”.

(Kartasasmita, 1996) menjelaskan, dalam prakteknya, upaya CSR dapat ditelaah dan dilakukan dengan mengacu pada tiga sisi yaitu:

1. Enabling. Adalah menciptakan suasana atau iklim yang memungkinkan potensi masyarakat berkembang (enabling). Di sini titik tolaknya adalah pengenalan bahwa setiap manusia, setiap masyarakat, memiliki potensi yang dapat dikembangkan. Artinya, tidak ada masyarakat yang sama sekali tanpa daya, karena, kalau demikian akan sudah punah. Pemberdayaan adalah upaya untuk membangun daya itu, dengan mendorong memotivasikan dan membangkitkan kesadaran akan potensi yang dimilikinya serta berupaya untuk mengembangkannya.
2. Empowering. Adalah memperkuat potensi atau daya yang dimiliki oleh masyarakat (empowering). Dalam rangka ini diperlukan langkah-langkah lebih positif, selain dari hanya menciptakan iklim dan suasana. Perkuatan ini meliputi langkah-langkah nyata, dan menyangkut penyediaan berbagai masukan (input), serta pembukaan akses ke dalam berbagai peluang (opportunities) yang akan membuat masyarakat menjadi makin berdaya. Untuk itu, perlu ada program khusus bagi masyarakat yang kurang berdaya, karena program-program umum yang berlaku untuk semua, tidak



selalu dapat menyentuh lapisan masyarakat ini.

3. Protecting. Memberdayakan mengandung pula arti melindungi. Dalam proses pemberdayaan, harus dicegah yang lemah menjadi bertambah lemah, oleh karena kekurangberdayaan dalam menghadapi yang kuat.

### **III. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus yang fokus pada Implementasi Corporat Social Responsibility PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE Dalam Penanganan Wabah Virus Corona Di Indonesia. Menurut Kriyantono “metode studi kasus yaitu metode riset yang menggunakan berbagai sumber data yang bisa digunakan untuk meneliti menguraikan dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis”.(Kriyantono, 2016) Studi kasus adalah metode riset yang menggunakan berbagai sumber data (sebanyak mungkin data) yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis. Penelaahaan berbagai sum-

ber data ini membutuhkan berbagai macam instrumen pengumpulan data. Karena itu, periset dapat menggunakan wawancara mendalam, observasi partisipan, dokumentasi-dokumentasi, kuesioner (hasil survei), rekaman, bukti-bukti fisik lainnya. (Kriyantono, 2016).

Teknik Pengumpulan Data Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, kepustakaan dan studi dokumentasi.

#### **1. Observasi**

Menurut Gibson dan Mitchaell (Maudi, E., 2018) Observasi merupakan teknik yang bisa dimanfaatkan untuk memilah-milah derajat dalam membuat konklusi tentang orang lain, meskipun diakui bahwa penggunaan observasi juga perlu dilengkapi dalam penilaian manusia, dengan demikian observasi dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

##### **a. Observasi langsung (Direct Obeservations)**

Pada kegiatan obeservasi langsung. Peneliti langsung terjun ke lapangan sebagai sasaran penelitian untuk melihat keadaan atau fenomena yang terjadi disana. Dengan begitu, peneliti dapat lebih mengenal karakteristik lokasi, fenomena, dan juga subjek penelitian, dalam hal ini adalah masyarakat yang hendak diteliti.

b. Observasi tidak langsung (Indirect Observations) Observasi tidak langsung merupakan kegiatan pengamatan yang tidak dilakukan pada tempat atau lokasi yang telah ditentukan oleh peneliti. Peneliti dapat menggunakan media, seperti internet, media cetak, rekaman audio visual, dan hasil penelitian sebelumnya yang memiliki latar permasalahan yang sama dengan yang akan diteliti. (Ardianto, 2011)

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode observasi tidak langsung karena penulis melakukan penelitian dengan mengamati media massa dan website perusahaan dan media sosial.

## 2. Kepustakaan

Pawito {Formatting Citation} menjelaskan bahwa telaah pustaka adalah kajian bersifat kritis atau jelajahan literature (buku-buku, jurnal ilmiah, laporan-laporan penelitian) mengenai berbagai hal, misalnya penjelasan mengenai berbagai hal misalnya penjelasan mengenai konsep-konsep pokok (main concepts) yang digunakan, proposisi-proposisi teoritik mengenai keterkaitan-keterkaitan di antara konsep-konsep, serta temuan-temuan penelitian lain dengan konsep sejenis". Menurut Kriyantono studi kepustakaan yaitu "metode riset yang menggunakan berbagai sumber

data (sebanyak mungkin data) yang bisa digunakan untuk meneliti, mengurangi, dan menjelaskan secara komperhensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program organisasi atau peristiwa secara sistematis". (Kriyantono, 2016).

Dalam hal ini studi kepustakaan yang digunakan penulis dengan mengumpulkan data-data dari buku ilmiah, artikel, dan juga situs.

## 3. Dokumentasi

(Ningrum, 2015) dalam Hamidi Metode dokumentasi adalah "informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan". Dokumentasi adalah "ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi: buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film documenter, data yang relevan dengan penelitian". (Riduan, 2006).

## IV. HASIL PENELITIAN

Dalam prakteknya ada empat model atau pola CSR yang umumnya diterapkan oleh perusahaan di Indonesia, yaitu:

1. Keterlibatan langsung. Perusahaan menjalankan program CSR secara langsung dengan menyelenggarakan sendiri kegiatan sosial atau menyerahkan sumbangan ke

masyarakat tanpa perantara. Untuk menjalankan tugas ini, sebuah perusahaan biasanya menugaskan salah satu pejabat senior-nya, seperti corporate secretary atau public affair manager atau menjadi bagian dari tugas pejabat public relation.

2. Melalui yayasan atau organisasi sosial perusahaan. Perusahaan mendirikan yayasan sendiri di bawah perusahaan atau groupnya. Model ini merupakan adopsi dari model yang lazim diterapkan di perusahaan-perusahaan di negara maju. Biasanya, perusahaan menyediakan dana awal, dana rutin atau dana abadi yang dapat digunakan secara teratur bagi kegiatan yayasan. Beberapa yayasan yang didirikan perusahaan diantaranya adalah Yayasan Coca Cola Company, Yayasan Rio Tinto (perusahaan pertambangan), Yayasan Dharmam Bhakti Astra, Yayasan Sahabat Aqua, GE Fund.
3. Bermitra dengan pihak lain. Perusahaan menyelenggarakan CSR melalui kerjasama dengan lembaga sosial/ organisasi nonpemerintah (NGO /LSM), instansi pemerintah, universitas atau media massa, baik dalam mengelola dana maupun dalam melaksanakan kegiatan sosialnya. Beberapa lembaga sosial/Ornop yang bekerjasama dengan perusahaan dalam menjalankan CSR

antara lain adalah Palang Merah Indonesia (PMI), Yayasan Kesejahteraan Anak Indonesia (YKAI), Dompot Dhuafa; instansi pemerintah (Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia/LIPI, Depdiknas, Depkes, Depsos); universitas (UI, ITB, IPB); media massa (DKK Kompas, Kita Peduli Indosiar).

4. Mendukung atau bergabung dalam suatu konsorsium. Perusahaan turut mendirikan, menjadi anggota atau mendukung suatu lembaga sosial yang didirikan untuk tujuan sosial tertentu. Dibandingkan dengan model lainnya, pola ini lebih berorientasi pada pemberian hibah perusahaan yang bersifat “hibah pembangunan”. Pihak konsorsium atau lembaga semacam itu yang dipercayai oleh perusahaan-perusahaan yang mendukungnya secara pro aktif mencari mitra kerjasama dari kalangan lembaga operasional dan kemudian mengembangkan program yang disepakati bersama (Saidi & Abidin 2004:64-65).

Pada tahun 2020 JNE melaksanakan kegiatan CSR terkait dengan penanganan pandemi Covid-19 di Indonesia, berdasarkan hasil riset dan observasi penulis, JNE menerapkan sedikitnya dua pola dalam pelaksanaan CSR nya. Dari hasil riset dan observasi dapat

diperoleh gambaran bahwa kegiatan CSR JNE selama masa pandemi Covid-19 meliputi:

1. menyalurkan bantuan sebesar Rp1 miliar yang diberikan kepada Pemprov DKI Jakarta untuk membantu program-program penanganan wabah virus Corona yang berdampak ke seluruh warga ibukota beberapa waktu lalu. Bantuan melalui Baznas DKI Jakarta didistribusikan melalui program-program terkait penanganan dampak Covid-19, terutama pengadaan Alat Pelindung Diri (APD) yang hingga kini masih sangat dibutuhkan paramedis di berbagai rumah sakit.
2. memberi bantuan sosial kepada masyarakat dalam masa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB)."
3. mendonasikan 5.000 helai masker bedah, 5.700 sarung tangan, 1.350 masker N95, serta 1.250 rapid test kit yang diterima langsung Wali Kota Surabaya, Tri Rismaharini.
4. Kolaborasi antara Adib Khumaidi yang merupakan penulis dan pengamat musik Indonesia dan JNE dalam memberikan bantuan masker yang merupakan salah satu alat pelindung diri (APD) utama para tenaga medis yang menjadi garda terdepan dalam mengatasi pandemi Covid-19.

5. Hingga kini, lebih dari 20 juta APD telah JNE kirimkan ke berbagai rumah sakit rujukan Covid-19 yang ada di seluruh Indonesia.

Meninjau dari 4 model yang biasanya dilakukan oleh perusahaan di Indonesia dalam kegiatan CSR, setidaknya JNE melakukan 2 model atau pola dalam implementasi kegiatan CSR yang dilakukannya dalam menangani wabah virus corona. Pada saat menyalurkan bantuan sebesar 1 miliar rupiah, JNE melalui pihak lain atau perantara yaitu Baznas DKI Jakarta untuk menyediakan alat pelindung diri (APD) dan untuk membantu masyarakat yang saat itu sedang dalam masa (Pembatasan Sosial Berskala besar) PSBB. Pada kegiatan ini JNE tidak terlibat secara langsung. Selanjutnya JNE bermitra dengan Adib Khumaidi dalam memberikan bantuan masker kepada paramedis. Selain itu perusahaan jasa pengiriman JNE juga mendonasikan 5.000 helai masker bedah, 5.700 sarung tangan, 1.350 masker N95, serta 1.250 rapid test kit yang diterima langsung Wali Kota Surabaya, Tri Rismaharini. Pada kegiatan ini JNE terlibat secara langsung dalam kegiatan CSR tanpa melalui perantara atau bermitra dengan pihak lain.

Sedikitnya ada tiga bentuk implementasi CSR, yaitu; (1) Community Relations, perusa-

haan sekedar memberikan bantuan yang dirasa diperlukan masyarakat dilihat dari sudut pandang subjektif perusahaan. Dengan kata lain perusahaan memberikan apa yang ingin perusahaan berikan sebagai bantuan (2) Community Assistance, pemberian bantuan dengan mempertimbangkan kebutuhan yang benar-benar diperlukan oleh masyarakat. dalam hal ini perusahaan melakukan assessmen terhadap kondisi masyarakat dan memberikan apa yang masyarakat perlukan sesuai dengan hasil assessmen. (3) Community Empowerment, merupakan implementasi CSR yang menjadikan masyarakat berdaya dengan bantuan yang diberikan oleh perusahaan (Raharjo, 2015).

Terdapat tiga tingkat kegiatan program CSR:

1. Charity, kegiatan program CSR yang bersifat ‘pemberian sumbangan’
2. Philanthropy, kegiatan program CSR yang membantu penyelesaian masalah secara ‘parsial’
3. Citizenship, berorientasi membangun daya saing masyarakat

Melihat pada tiga bentuk implementasi di atas, berdasarkan hasil penelitian pada program CSR yang dilakukan oleh JNE, dari beberapa kegiatan yang dilakukan dalam rangka membantu menangani wabah virus corona di-

implementasikan dalam dua bentuk implementasi yaitu Community Relations dan Community Assistance. Pada kegiatan CSR ini perusahaan JNE belum sampai pada implementasi yang membuat masyarakat berdaya. Dan apabila dijabarkan secara lebih lanjut, kegiatan memberikan bantuan kepada masyarakat disaat masa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) merupakan program implementasi dalam bentuk community relations yang bersifat charity dengan memberikan sumbangan sekedarmya dalam bentuk dana dan kebutuhan hidup sehari-hari kepada orang lain yang membutuhkan. Kegiatan memberikan bantuan sebesar 1 miliar rupiah melalui Baznas DKI Jakarta, memberikan bantuan alat kesehatan pada paramedic dan kolaborasi antara JNE dan Adib Hidayat dalam memberikan bantuan masker merupakan implemetasi CSR dalam bentuk community assistance dimana JNE memberikan bantuan kepada pemerintah dalam menangani wabah virus corona mempertimbangkan hal-hal yang memang dibutuhkan oleh pemerintah dimana saat itu adalah kekurangan APD dan alat kesehatan (alkes) dan sifat pemberian bersifat philanthropy yang mana dalam praktiknya dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah.

## **V. KESIMPULAN**

CSR merupakan program kepedulian perusahaan terhadap masyarakat atau stakeholder, dimana setiap perusahaan sejatinya harus dan perlu melaksanakannya guna menjaga kesinambungan hubungan perusahaan dan stakeholder. Masyarakat merupakan stakeholder penting bagi perusahaan dikarenakan dukungan masyarakat sangat di perlukan bagi keberadaan, kelangsungan hidup, dan perkembangan perusahaan. Untuk memperkuat komitmen dalam tanggung jawab sosial, perusahaan perlu memiliki pandangan bahwa CSR adalah investasi kedepan. Karena melalui hubungan yang harmonis dan citra yang baik timbal baliknya masyarakat juga akan ikut menjaga eksistensi perusahaan.

PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir atau JNE adalah perusahaan yang usahanya terpusat pada penanganan kegiatan kepabeanan/impor kiriman barang/dokumen serta pengantarannya dari luar negeri ke Indonesia. Dalam program CSR tahun 2020 ini JNE berfokus pada beberapa kegiatan yang diimplementasikan untuk membantu pemerintah menangani wabah virus corona. Sedikitnya ada 4 kegiatan dalam program CSR yang dipublikasikan secara luas baik melalui media massa, media social maupun melalui situs

resmi baik pemerintah maupun JNE. Pada keempat kegiatan ini dapat disimpulkan bahwa implementasi PT Tiki Jalur Utama (JNE) dalam melakukan kegiatan CSR dalam menangani wabah virus corona di Indonesia diimplementasikan dalam dua bentuk implementasi yaitu Community Relations yang bersifat charity dan Community Assistance yang bersifat philanthropy.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- <https://daerah.sindonews.com/read/120154/704/jne-kirim-bantuan-masker-bedah-ke-surabaya-untuk-tangani-covid-19-1596301717>
- <https://radarsolo.jawapos.com/read/2020/04/03/187013/jne-kirim-10-ribu-masker-untuk-paramedis-covid-19-ke-seluruh-indonesia>
- <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20200406141928-20-490795/jokowi-minta-warga-tak-pakai-masker-medis>
- <https://www.jne.co.id/id/berita/berita-detail/jne-kirim-10-ribu-masker-untuk-paramedis-covid-19-ke-seluruh-indonesia>
- <https://www.merdeka.com/peristiwa/idi-banyak-tenaga-medis-terpaksa-memakai-masker-bedah-karena-kekurangan-masker-n95.html>

- <https://www.suara.com/news/2020/04/06/151734/jangan-masker-medis-pemerintah-minta-warga-gunakan-masker-kain>
- <https://www.suarasurabaya.net/kelanakota/2020/onemed-angkat-bicara-soal-kasus-kekurangan-masker-medis-di-indonesia/>
- <https://www.voaindonesia.com/a/who-peringatkan-bahaya-kekurangan-masker-petugas-kesehatan/5362742.html>
- Kartasasmita, G. 1996. *Pembangunan Untuk Rakyat: Memadukan Pertumbuhan dan Pemerataan*. Jakarta: PT. Pustaka CIDESINDO.
- Kriyantono, R. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Jakarta: Kencana
- Kriyantono, R. 2016. *Public Relations Writing*. Jakarta: Prenadamedia
- Maudi, E., & S. 2018. Strategi Koperasi Karya Mandiri Dalam Memperkenalkan Product Knowledge Melalui Event GOWES Pesona Nusantara. *Jurnal Komunikasi*, 9, 31–38. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jkom/article/view/3592>
- maxmanroe.com. 2019. *arti-implementasi.html*. Retrieved from <https://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/arti-implementasi.html>
- Nursahid, Fajar. 2009. *Tanggung Jawab Sosial BUMN*. Depok: Piramedia.
- Riduawan. 2006. *Metode & Teknik Penyusunan Tesis*. Bandung: Alfabeta
- Saidi, Zaim dan Hamid Abidin. 2004. *Menjadi Bangsa Pemurah: Wacana dan Praktek Kedermawanan Sosial di Indonesia*. Jakarta: Piramedia
- Untung, Hendrik, B. 2009. *Corporate Social Responsibility*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Wibisono, Y. 2007. *Wibisono, Yusuf, 2007, Membedah Konsep & Aplikasi CSR*, Fasco Publishing, Gresik. Gresik: Fasco Publishing